mode d'emploi des services de votre ligne fixe



sommaire

gérer ses appels

stop secret

Identifiez et filtrez les appels dont le numéro est masqué. Vous gagnez en confort et en tranquillité.

› Décider de prendre l'appel, de le renvoyer vers votre messagerie Orange ou de le refuser :
- pour accepter l'appel dites **oui** ou tapez ❶.
- pour renvoyer sur votre messagerie Orange dites **messagerie** ou tapez ❷.
- pour refuser l'appel dites **non** ou tapez ❸ ou tout simplement raccrochez.

› Désactiver ou réactiver le filtrage des appels :
- depuis votre ligne fixe appelez le **3000** puis dites **stop secret** et laissez-vous guider.
- depuis votre espace client sur **orange.fr** (compte fixe / rubrique mes services) : accédez aux fonctions précédentes ainsi qu'à votre "liste VIP", une liste de correspondants que vous aurez créée et dont les appels masqués ne seront jamais filtrés.
- depuis une autre ligne, en appelant le **3000** (voir page 12).

› Si vous bénéficiez du service présentation du nom et que vous voyez s'afficher **STOP SECRET 0150590000** c'est que le service stop secret vient d'identifier un appel.

présentation du nom[1]

› Vous voyez apparaître, sur l'écran de votre téléphone, le nom, le prénom et le numéro du correspondant qui vous appelle.

présentation du numéro[2]

› Le numéro de la personne qui cherche à vous joindre s'affiche sur l'écran de votre téléphone.

(1) Sous réserve d'un terminal compatible à fréquence vocale. Hors appels émis en mode secret, si les informations sur les noms des appelants figurent dans la base Présentation du nom. Seul le numéro s'affiche pour certains appels reçus de l'étranger, les appelants en Liste rouge et ceux inscrits sur la liste d'opposition au service de recherche inversée. **(2)** Sous réserve d'un terminal compatible à fréquence vocale.



gérer ses appels

transfert d'appel

Transférez vos appels sur votre mobile ou sur une ligne fixe ; vos appels vous suivent où que vous soyez.

Pour activer ou désactiver le transfert d'appel :

- Depuis votre ligne fixe appelez le **3000** puis dites transfert d'appel et laissez-vous guider.
- Depuis votre espace client sur **orange.fr** (compte fixe / rubrique mes services).
- Depuis une autre ligne, en appelant le **3000** (voir page 12).

Vous pouvez également activer le transfert d'appel depuis votre ligne fixe, en composant le *** 21 *** puis le numéro choisi et terminez par **#**.
Et le désactiver en composant le **# 21 #**.

signal d'appel

Vous êtes averti par un signal sonore d'un nouvel appel alors que vous êtes déjà en ligne et vous pouvez prendre l'appel et ensuite alterner entre les deux correspondants.

- Pour prendre un deuxième appel tapez **R**, puis dès la tonalité, tapez ❷.
- Pour passer d'un correspondant à l'autre tapez **R**, puis dès la tonalité, tapez ❷.
- Pour terminer la conversion avec l'un de vos deux correspondants tapez **R**, puis dès la tonalité, tapez ❶.

En même temps, votre correspondant est prévenu que vous êtes en ligne et que vous êtes informé de son appel.

service 3131

Vous rappelez automatiquement le dernier numéro qui vous a appelé en votre absence.

- Composez le **3131**.
- Un message vocal indique le numéro du dernier correspondant dont l'appel est resté sans réponse, ainsi que la date et l'heure de l'appel.
- Vous pouvez le rappeler automatiquement avec la touche ❺.

autorappel

Vous rappelez automatiquement un numéro occupé.

- Quand la ligne de votre correspondant est occupée, vous êtes invité à appuyer sur la touche ❺ (ou **R** puis ❺) puis à raccrocher.
- Dès que sa ligne se libère (au bout de 30 mn maximum), votre téléphone sonne et vous êtes mis en contact.
- Pour annuler l'autorappel tapez **# 37 #**.

conversation à trois

Vous souhaitez parler à 3 sur une seule ligne téléphonique.

- Une fois en ligne avec le premier correspondant, appuyez sur la touche **R** puis composez le numéro du deuxième correspondant. Dès qu'il décroche appuyez sur la touche **R** puis ❸ pour être réunis tous les trois !
- Si le deuxième correspondant n'est pas là : **R** puis ❶. Vous restez en duo !

secret appel par appel

- Composez le **3651** avant le numéro de votre correspondant pour que votre numéro soit masqué.



échanger des messages

la messagerie vocale

Profitez simplement de tous les avantages d'une messagerie.

- Depuis chez vous composez le **3103** (appel gratuit).
- À distance :

  Mode répondeur : appelez votre numéro, tapez ❻ pendant l'annonce d'accueil puis votre code secret (que vous devrez paramétrer de chez vous auparavant) puis #.

  Pour créer votre code secret depuis chez vous : à partir du menu principal du **3103**, appuyez sur la touche ❷ > **modifier paramètres**, puis ❷ > **code secret**.
  - touche ⓿ : aide.

Menu de la messagerie vocale.

- Menu principal :
  - touche ❶ : consulter vos messages.
  - touche ❷ : personnaliser votre messagerie.
  - touche ❷ puis ❸ : activer l'avis de message sur mobile (Orange uniquement).
  - touche ❷ puis ❹ : désactiver partiellement votre messagerie (ex : sur occupation).
- Pendant l'écoute des messages :
  - touche ❶ : réécouter le message en cours.
  - touche ❷ : conserver le message en cours.
  - touche ❸ : supprimer le message en cours.
  - touche * : retourner au menu principal.
  - touche # : passer au message suivant.

la messagerie vocale enrichie

Profitez simplement de tous les avantages d'une messagerie :

Avant tout, depuis chez vous, vous devez créer un code confidentiel qui permet l'accès à distance à votre messagerie.

- À partir du menu principal du **3103**, appuyez sur la touche ❷ > **modifier paramètres** puis ❷ > **code confidentiel**.

À tout moment, vous pouvez appuyez sur la touche **0** pour obtenir de l'aide.

- Pour interroger votre messagerie depuis chez vous : composez le **3103** (appel gratuit).
- Pour interroger votre messagerie hors de chez vous : composez votre numéro, tapez ❻ pendant l'annonce d'accueil, votre code confidentiel puis #.



échanger des messages



❯ De n'importe où :

Connectez-vous sur votre messagerie électronique Orange, puis cliquez sur l'onglet **boîte vocale :**

- pour activer au préalable la convergence de votre messagerie (c'est-à-dire relier votre messagerie électronique à votre ligne fixe).
- pour consulter ensuite vos messages vocaux.

Ensuite, laissez-vous guider…

Menu de la messagerie vocale enrichie.

❯ Menu principal :

- touche ⓪ : obtenir de l'aide sur l'écoute de vos messages.
- touche ❶ : consulter vos messages.
- touche ❷ : personnaliser votre messagerie.
- touche ❸ puis ❸ : pour activer l'avis de message sur mobile.
- touche ❷ puis ❻ : pour activer la reconnaissance vocale.

❯ Pendant l'écoute des messages :

- touche ❶ : réécouter le message en cours.
- touche ❷ : conserver le message en cours.
- touche ❸ : supprimer le message en cours.
- touche ❹ : rappeler automatiquement le déposant du message.
- touche ❾ : avancer de 10 secondes l'écoute du message.
- touche * : retourner au menu principal.
- touche # : passer au message suivant.

❯ Depuis la messagerie électronique Orange :

cliquez sur l'onglet **téléphone** et retrouvez toutes les fonctions disponibles depuis votre accès vocal : écoute et gestion des messages, personnalisation de votre messagerie…

communiquer autrement

ma ligne fixe étendue

Où que vous soyez, en France ou à l'étranger, téléphonez, surfez, comme si vous étiez chez vous.

❯ Pour appeler un correspondant, procédez de la manière suivante :

- composez le **3010** sur votre téléphone.
- saisissez les 9 chiffres de votre service ma ligne fixe étendue suivis des 4 chiffres de votre code confidentiel.
- composez le numéro de téléphone à 10 chiffres de votre correspondant suivi de la touche **#**.

❯ Pour activer votre service :

- lors de la souscription à ma ligne fixe étendue, le numéro de votre service est votre numéro de ligne fixe Orange sans le **0** (9 chiffres).
- pour utiliser votre service, vous devez initialiser un nouveau code confidentiel à 4 chiffres. Pour cela, composez le **3010** depuis votre ligne fixe, puis le numéro de votre service. Enfin, composez le code d'attente **0000** que vous devrez ensuite modifier. Le guide vocal vous guidera dans cette démarche.
- votre poste téléphonique doit être en fréquences vocales pour la saisie des informations après avoir composé le **3010**. En cas de difficulés, contacter le service clients ma ligne fixe étendue au **0 800 10 20 40** (appel gratuit depuis une ligne fixe Orange).

(1) Si le destinataire fixe ne dispose pas d'un téléphone compatible SMS et d'un service de présentation, le message sera vocalisé. **(2)** Pour recevoir des SMS au format texte, vous devez disposer d'un terminal compatible SMS et avoir souscrit à un service de présentation (numéro ou nom). Pour le moment, I les SMS émis depuis les réseaux Bouygues, SFR, Free vous seront déposés en mode vocal.

› Ce service implique une tarification spécifique. Si vous avez choisi l'option Nationale, vous ne pourrez appeler que des correspondants situés en France.
Si vous souhaitez utiliser votre service depuis un hôtel, veuillez vous renseigner auprès de la réception. Certains hôtels peuvent bloquer l'accès au service ou vous facturer une surtaxe.
Lorsque vous appelez depuis une cabine, composez directement le **3010** et suivez les instructions du guide vocal.

mémo appel

Pour ne rater aucun rendez-vous important.

› Pour être réveillé par téléphone :
- composez * ❺ ❺ *.
- composez votre heure de réveil en 4 chiffres.
- terminez par # (ex : pour un réveil à 6h30, tapez *55*0630#).

› Pour annuler la programmation :
- composez * ❺ ❺ * suivi de l'heure programmée puis #.

services déménagement

Vous déménagez ?

› Si vous emménagez dans la même zone de numérotation, vous pouvez conserver le même numéro de téléphone.

› Sinon, vous pouvez profiter d'un message standard ou personnalisé pour indiquer votre nouveau numéro.

prélèvement automatique

Un mode de paiement simple, sûr et économique pour payer votre facture téléphonique.

Le prélèvement automatique sur un compte bancaire ou de caisse d'épargne est une solution pratique pour payer votre facture. Il garantit de payer sans retard, sans courrier, sans démarche. Le service est gratuit (sauf frais éventuels appliqués par la banque).
Vous pouvez nous adresser votre demande de prélèvement par courrier ou, mieux, par téléphone ou en ligne avec le numéro client figurant sur votre facture et un RIB.

la facture électronique : facile pour vous, utile pour tous

Orange vous propose un moyen simple et gratuit de recevoir votre facture téléphonique. Plus de papier, vous recevez votre facture au format électronique dans votre espace client sécurisé.

› **Simple :** vous recevez un e-mail dès que vos factures sont disponibles dans votre espace client.

› **Pratique :** vous pouvez conserver et consulter vos factures pendant 1 an.

› **Facile :** vous gérez vos communications et maîtrisez votre budget.

› **Écologique :** vous ne recevez plus de factures papier et vous contribuez à protéger la nature.



souscrire et gérer

le 3000* mode d'emploi

Informez-vous, souscrivez aux offres de votre ligne fixe Orange, gérez vos comptes (suivez votre consommation téléphonique, payez votre facture, suivez vos règlements, etc..), gérez vos services (obtenez un mode d'emploi, activez/désactivez un service ou votre Ligne Résidence Secondaire, etc..).

*Appelez le 3000 depuis chez vous :

› Le **3000** vous propose directement : **prononcez le nom du service qui vous intéresse ou formulez librement votre demande**. Vous pouvez dire par exemple **je souhaite m'abonner à Stop Secret**.

Créez un code confidentiel depuis chez vous.
Il protège l'accès aux services de votre ligne (messagerie vocale, transfert d'appel) et permet la configuration de votre ligne à distance. Pour créer votre code confidentiel dites **code confidentiel** et laissez-vous guider.

*Appelez le 3000 en déplacement :

› Vous devez vous identifier. Pour cela dites **accéder à ma ligne** à l'accueil du **3000**. Puis saisissez le N° de votre ligne téléphonique suivi de votre code confidentiel.
En appelant le 3000 depuis votre téléphone mobile, vous pourrez associer votre téléphone mobile à votre ligne fixe, et accéder régulièrement aux services de votre ligne fixe directement depuis votre mobile sans avoir à vous identifier. Ceci est très pratique pour consulter sa messagerie ou programmer le transfert d'appel de la ligne fixe.

*Mémo :

› Pour retrouver la liste de vos services accessibles depuis le 3000, dites **mes services**.

› Pour accéder au suivi de votre consommation téléphonique, dites **suivi conso**.

› Pour consulter la liste des offres d'Orange disponibles sur le 3000, dites **la liste des offres**.

› Pour activer un transfert d'appel, dites **transférer mes appels**.

A tout moment, vous pouvez réorienter votre demande ou interrompre les messages sonores diffusés en prononçant :

› **Je voudrais de l'aide** : pour obtenir de l'aide.

› **Retour à l'accueil** : pour retourner à l'accueil du 3000.

› **Annuler** : pour annuler la dernière demande.

› **Répéter** : pour écouter de nouveau le message sonore diffusé.

› **Mode d'emploi** : pour obtenir le mode d'emploi du 3000.

orange.fr

Vous pouvez aussi consulter le site orange.fr où vous trouverez toutes les informations sur ces services avec la possibilité de souscrire et gérer ces services en ligne.

* L'appel est gratuit depuis une ligne fixe Orange. Depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

Pour plus de renseignements

- Rendez-vous dans votre **boutique Orange**.
- Composez le **1014** (appel gratuit depuis une ligne fixe)*.
- Connectez-vous sur **orange.fr**.
- Composez le **3000** (appel gratuit depuis une ligne fixe)*.

* L’appel est gratuit depuis une ligne fixe Orange. Depuis la ligne d’un autre opérateur, consultez ses tarifs.